



Rapport

Rapport betreffende een klacht over Centraal Bureau Rijvaardigheid te Rijswijk.

Datum: 19 mei 2014

Rapportnummer: 2014/051

Klacht

Verzoeker klaagt er over dat het CBR het doet voorkomen alsof er één ziekenhuis wordt aangewezen waar het onderzoek ten behoeve van een verklaring van rijgeschiktheid moet worden uitgevoerd, terwijl er wel degelijk een keuzevrijheid (voor de rijbewijshouder) bestaat.

Bevindingen en beoordeling

Algemeen

I Bevindingen

Verzoeker wil zijn rijbewijs verlengen en dient daarvoor een Eigen Verklaring in bij het CBR. Om te kunnen beoordelen of het CBR een Verklaring van geschiktheid kan verstrekken is aanvullend onderzoek door een medisch specialist, in dit geval een neuroloog, noodzakelijk. Het CBR stuurt daarom een brief aan verzoeker, een zogeheten 'verwijsbrief'. In deze brief staat dat verzoeker een neuroloog moet bezoeken.

Het CBR schrijft:

[...]

Hiervoor wordt door ons aangewezen:

Medisch Centrum Leeuwarden

Maatschap Neurologen

[...]

Uit deze brief maakt verzoeker op dat hij geacht wordt om naar een in het Medisch Centrum Leeuwarden werkzame neuroloog te gaan. Bij het programma Kassa heeft verzoeker gezien dat de burger het recht heeft om zelf te bepalen welke neuroloog hij kiest en dat de prijzen zodanig verschillen dat hij ook op deze mogelijkheid gewezen zou moeten worden. Verzoeker stelt dat het CBR hem onvolledig informeert. In het algemeen vindt hij dat deze informatie in de verwijsbrief zou moeten staan.

De Nationale ombudsman doet navraag bij het CBR. Het CBR geeft desgevraagd aan dat burgers inderdaad de mogelijkheid hebben om een andere neuroloog aangewezen te krijgen of eventueel zelf te zoeken. Ook geeft het CBR toelichting op de procedure. Het CBR selecteert in eerste instantie de dichtstbijzijnde specialist. Daarbij streeft zij ernaar om de reisafstand voor burgers die gekeurd moeten worden zo beperkt mogelijk te houden.

Hoewel het wel mogelijk is om een andere specialist te bezoeken heeft het CBR er nadrukkelijk voor gekozen om deze keuzevrijheid niet op te nemen in de zogenaamde verwijsbrief. Dit omdat er aanzienlijke vertragingen kunnen ontstaan wanneer een medisch specialist die verzoeker keurt niet op de hoogte is van de wettelijke kaders zoals vastgelegd in de Regeling eisen geschiktheid 2000. Deze regeling bevat namelijk aanvullende eisen die worden gesteld aan rijbewijskeuringen. Specialisten die niet door het CBR zijn geïnformeerd zijn niet altijd van deze eisen op de hoogte, de rapportage van de specialist gaat dan onvoldoende in op deze eisen. Dan moeten aanvullende vragen worden gesteld of moet aanvullend onderzoek worden gedaan. In het verleden hebben rapportages van specialisten die niet met het CBR de kaders hadden besproken geleid tot vertraging in de afhandeling van de rijbewijsaanvraag.

Wanneer iemand na het ontvangen van de verwijsbrief telefonisch of schriftelijk bij het CBR informeert naar andere mogelijkheden dan zal wel de uitgebreide informatie worden verstrekt. Daarbij wordt de betrokkene ook op de risico's gewezen.

Ten slotte vermeldt het CBR dat zij bezig zijn met het project 'Rijgeschiktheid aan het stuur'. In dit kader worden er formele overeenkomsten met de specialisten gesloten. Er zal dan een overzicht van alle specialisten met een overeenkomst op de website geplaatst worden. Het CBR verwacht in de loop van 2014 de belangrijkste wijzigingen op dit gebied te hebben doorgevoerd. Vanaf dat moment zal de keuzevrijheid ook expliciet in de verwijsbrief worden vermeld. Voor de grootste groep keuringen zal het mogelijk worden dit bij een eigen arts te doen. Voor een beperkt aantal klachten zal met de komst van dit nieuwe project de keuze wel worden beperkt tot de groep door het CBR aangewezen specialisten.

II Beoordeling

De Nationale ombudsman beoordeelt de klacht aan de hand van het vereiste van goede informatieverstrekking. Het vereiste van goede informatieverstrekking houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

De brief die het CBR stuurt als aanvullend onderzoek door een specialist nodig is, bevat geen informatie over een keuzemogelijkheid, of een verwijzing voor nadere informatie. Dit terwijl er in de praktijk wel een keuzemogelijkheid bestaat. Als iemand zelf op het idee komt om navraag te doen bij het CBR, worden de mogelijkheden en de risico's wel uitgelegd. Door hierover niets in de brief te zetten, zelfs niet de mogelijkheid om nadere informatie te verkrijgen via website of telefonisch contact, heeft het CBR verzoeker onvolledig geïnformeerd en heeft het CBR niet voldaan aan het vereiste van goede informatieverstrekking.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van CBR te Rijswijk, is gegrond wegens strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen dat het CBR haar handelwijze op korte termijn zal aanpassen.

Instemming en aanbeveling

De ombudsman neemt met instemming kennis van het feit dat de informatie over de mogelijkheden om een specialist te kiezen in de loop van 2014 zal worden verbeterd. De ombudsman beveelt het CBR aan om zowel op de website als in de brief die aan burgers zal worden toegezonden aan te geven welke mogelijkheden een burger heeft.

De Nationale ombudsman,

mr. F.J.W.M. van Dooren,

waarnemend ombudsman